

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. 2013. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo. Jakarta.
- Alma, Buchori 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Aprilia, Andani Putri dan Musthofa Hadi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang*. J A B Jurnal Aplikasi Bisnis ISSN :2407-3741.
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Terjemahan A. Fawaid. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali. I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga. Jakarta.
- . 2012. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisis Revisi Terbaru. Erlangga. Jakarta.
- Gronroos, C . 2010. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, 2nd Edition Helsingfors; Swedish School of Economics and Business Administration.

- Kotler, P, and K.L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran edisi 11*, PT Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- , dan. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- , dan R. J. Stevens. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building A Customer-Driven Health System*. 1 st ed. Jossey-Bass Publishing. San Fransisco.
- . 2011. *Marketing Management*. Millennium Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey. Terjemah Molan, B. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prehallindo. Jakarta..
- , dan Gary Armstrong 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kusumasasti, I. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffe Shop*. EKOBIS – Ekonomi Bisnis Vol. 22, No. 2.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pelanggan IM3 MADIUN*. Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer VOL. 3. NO. 2.
- Novianti, E, dan Darlius. 2018. *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Manajemen 7(1): 90-108.
- Shandra, Metta Padyawati Kusuma dan Murwatiningsih. 2016. *Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen*. Management Analysis Journal 5 (1).
- Shaw, C. dan R. Hamilton. 2015. *The Intuitive Customer: 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Beyond Philosophy Companies. Florida.
- Simamora. H. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Singarimbun, M., dan S. Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES. Jakarta.

- Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- . 2011. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- . 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Tandjung. W.J. 2011. *Marketing Manajemen: Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Banyumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta